

## מערכת לניהול ידע ב Share Point עבור מרכז המידע במכללה

המכללה האקדמית להנדסה אורט בראודה

שני אלצ'ק

בהנחיית: רביד סיסמה

מטרת העבודה היא שיפור תהליכי עבודה במרכז המידע על-ידי הכנסת מערכת לניהול ידע, שתרכז בתוכה את כל המידע הנדרש עבור עובדי המרכז, מערכת שתשאב נתונים ממערכת ה-CRM כך שהמשתמשים יוכלו להיכנס רק למערכת אחת ובה לראות את כל המידע הרלבנטי.

צוות המרכז משתמש בכמה מערכות במקביל, דבר המסרביל את עבודתו ומקשה על קבלת מידע זמין. בנוסף, הנציגות עובדות במשמרות, דבר המקשה על עדכניות המידע בין לבין עצמן, ובין לבין המחלקות והיחידות עמן הן בקשר.

בכדי לאפיין מערכת לניהול ידע למרכז, יש ללמוד ראשית את תהליכי העבודה בו. לפרויקט זה נבחרו שני תהליכים מרכזיים: אופן הטיפול בפניית מתעניין למרכז המידע; ותהליך מסע פרסום ויום פתוח. ניתוח התהליכים נעשה בחלקו על-ידי שימוש בכלי מהספרות האקדמית הרלבנטית, ובעזרת מחלקת IT של המכללה. התוצר הסופי הנה מערכת לניהול ידע, הנמצאת בפורטל הארגוני של המכללה - Share Point. המערכת תשמש כמאגר מידע אחד, למידע רלבנטי ועדכני הנדרש בעבודה, ובנוסף תשלב בתוכה כלי ויקי – "בראו-דע", שם יוכלו הנציגות להקליד מילה/שאלה באופן חופשי ולקבל עליה מידע/תשובה.

המערכת תתרום למכללה בחסכון זמן עבודה, עלייה בשביעות רצון של הנציגות, במתן מידע מהימן למתעניינים ובסופו של דבר עשויה לתרום בעליית כמות המתעניינים והנרשמים. בנוסף, המערכת עשויה להוות כלי ניסיוני כך שבהמשך ניתן יהיה ליצור מערכות דומות למחלקות נוספות.

פרויקט זה תורם בהעלאת המודעות לחשיבות זמינות וזרימת המידע בארגונים. התרומה האישית שלי היא הבנת בעיות תקשורת מהותיות בתוך המכללה, בעזרת ניתוח התהליכים, באופן שעשוי לקדם בעתיד פרויקטי ידע נוספים.